

Roque, Vítor; Fernandes, Daniela; Coelho, Luís e Eusébio, Pedro  
ISBN 978-972-8681-31-9

2011 Instituto Politécnico da Guarda - Col. Politécnica

**A INFORMATIZAÇÃO NO TURISMO NA SERRA DA ESTRELA: O CASO DE ESTUDO DA HOTELARIA E RESTAURAÇÃO NA CIDADE DE SEIA**

In Fernandes, Gonçalo; Sardo, Anabela e Melo, António (Coords.) (2011). Inovação em Turismo & Hotelaria

---

**A INFORMATIZAÇÃO NO TURISMO NA SERRA DA ESTRELA – O CASO DE ESTUDO DA HOTELARIA E RESTAURAÇÃO NA CIDADE DE SEIA**

Vitor Roque<sup>1,2</sup>, Daniela Fernandes<sup>1</sup>, Luis Coelho<sup>1</sup>, Pedro Eusébio<sup>1</sup>

vitor.roque@ipg.pt

<sup>1</sup>Escola Superior de Turismo e Hotelaria – Instituto Politécnico da Guarda

<sup>2</sup>Unidade de Investigação para o Desenvolvimento do Interior – IPG

**RESUMO**

Actualmente é, cada vez mais, visível que as novas tecnologias se têm tornado uma mais-valia para todos os sectores económicos, inclusive o sector do Turismo e em particular o subsector da Hotelaria e Restauração, que é o subsector em estudo neste trabalho. Utilizar o computador na ajuda da contabilidade da empresa, ou mesmo para facilitar o trabalho na mesma, são alguns dos factores que levam as empresas da área da Hotelaria e Restauração a usufruir destas tecnologias. Assim, de forma a conhecer um pouco melhor o grau de informatização do subsector da Hotelaria e Restauração da cidade de Seia, realizaram-se inquéritos às empresas de hotelaria e restauração pertencentes à mesma. Os resultados obtidos, assim como, todas as conclusões tiradas são divulgadas ao longo deste trabalho.

**Palavras-Chave:** Hotelaria e Restauração, Inovação, Tecnologias de Informação e Comunicação, Turismo.

## INTRODUÇÃO

Hoje em dia, as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), com a sua utilização generalizada, desempenham um papel preponderante na sociedade dado que potenciam o surgimento de novos produtos e negócios. A sua crescente utilização nas mais diversas actividades humanas tem conduzido a mudanças significativas nos nossos hábitos. Ignorar esta tendência seria colocar um travão na modernização e inovação das economias. Assim, as TIC, assumem actualmente um papel de relevo na economia de quase todos os países. Devem ser entendidas como uma oportunidade que pode proporcionar imensas vantagens, no entanto, estão pendentes da utilização que os cidadãos e as organizações fazem delas.

A Internet é considerada actualmente como um grande veículo catalisador de mudanças na comunicação, na coordenação e no controlo das organizações, entre as quais, as do Turismo e em particular as de Hotelaria e Restauração. A aposta na sociedade da informação e nas novas tecnologias, acompanhada pela modernização das empresas são fundamentais para alavancar a competitividade da economia e o desenvolvimento social. As TIC têm liderado uma mudança com foco nas organizações turísticas que estavam apenas viradas para o produto, e que passaram a centrar-se em operações com capacidade de resposta, mais flexíveis e viradas para as reais necessidades do mercado, nas quais o sucesso depende da captação e respostas rápidas às mudanças nas necessidades do cliente. Segundo M. Porter e V. Millar (1985), as tecnologias da informação podem contribuir para a cadeia de valor dos produtos e dos serviços, seja para melhorar a sua posição de custo, seja para a diferenciação do produto.

O sector do Turismo e em particular o da Hotelaria e Restauração, não podia ficar de fora das transformações que estão a ocorrer. A informatização é um tema que está intimamente ligado à modernização da área em questão. Podemos até dizer que tem assumido uma importância crescente na sociedade actual, assumindo-se como um processo vital para a modernização da Hotelaria e Restauração. A sua prioridade é a melhoria da qualidade dos serviços prestados pela mesma através do uso das TIC.

O produto turístico está em constante renovação, sempre à procura de novas oportunidades para satisfazer o turista, que cada vez é mais exigente a todos os níveis. Desta procura contínua, resulta o papel fundamental que a inovação desempenha no sector turístico. O “novo” turista deseja serviços personalizados e desenvolve novos hábitos de consumo, mais exigentes.

Contudo, para o seu sucesso é necessário mais do que tecnologia. É fundamental repensar os valores, normas de comportamento e a forma como se educa a força de trabalho e o seu envolvimento no processo de inovação e modernização (Buhalis, 1998). Isto quer dizer que, as empresas do sector, para tratar a inovação e modernização devem recorrer a dois factores fundamentais: ferramentas tecnológicas, que permitam o desenvolvimento do trabalho de forma colaborativa e global, e capital humano com alta competência profissional nas TIC e na linguística (Schnell, 2000) (Manjón & López, 2008).

Desta forma, com o objectivo de avaliar o grau de implementação das TIC no subsector da Hotelaria e Restauração da cidade de Seia, realizaram-se inquéritos às empresas de hotelaria e de restauração pertencentes a esta mesma cidade. Os resultados obtidos, assim como, todas as conclusões tiradas são mostradas ao longo deste trabalho.

## **METODOLOGIA**

Da avaliação da unidade curricular de Informática Aplicada à Restauração do 1º semestre do 1º ano do curso de licenciatura em Restauração e Catering da Escola Superior de Turismo e Hotelaria do Instituto Politécnico da Guarda constou um trabalho de grupo cujo tema foi “A implementação das Tecnologias de Informação e Comunicação nas empresas de Hotelaria e Restauração da cidade de Seia”.

Para a elaboração deste trabalho, os alunos foram divididos em grupos tendo resultado a seguinte divisão final (Tabela 1).

Tabela 1 – Divisão dos alunos por grupos de trabalho.

GRUPO	ALUNOS
<b>1</b>	Daniela Fernandes Ângela Franco Luis Coelho Sandra Fonseca André Gazur Carina Henriques
<b>2</b>	Guilherme Cunha Vasco Ribeiro Jorge Chiquita Joana Massano Pedro Eusébio Carolina Santos José Empis
<b>3</b>	Vitor Gomes Jorge Costa Joana Cruz Vanessa Romão Elisabete Fonseca

No respeitante à cidade de Seia, a mesma foi dividida em 3 partes (P1, P2 e P3) e sorteadas pelos diferentes grupos, tendo o sorteio ditado o seguinte resultado: Grupo 1 – P1; Grupo 2 – P2 e Grupo 3 – P3, conforme Figura 1.

Referir que Seia é uma cidade portuguesa pertencente ao distrito da Guarda, região Centro e sub-região da Serra da Estrela, com cerca de 6 900 habitantes. É sede de um município com 435,92 km<sup>2</sup> e é onde está localizado o ponto mais alto de Portugal continental, a Torre, na Serra da Estrela, com 1.993 metros de altitude.



Figura 1 – Divisão da cidade de Seia.

Os grupos, de acordo com as regras estabelecidas, elaboraram uma sequência de perguntas relativas ao tema, que foram posteriormente validadas pelo docente da unidade curricular, dando como resultado final o questionário que foi aplicado a 39 empresas da área da Hotelaria e Restauração.

O questionário era composto 21 questões, das quais 9 estavam relacionadas com a caracterização da empresa e 12 com a parte técnica da informatização e foram realizados entre os dias 11 de Janeiro e 25 de Janeiro de 2010. Este questionário foi também disponibilizado on-line, via GoogleDocs, mas este processo não teve aceitação por parte das empresas, pois nenhuma o utilizou preferindo responder via versão em papel.

O trabalho foi sempre acompanhado pelo docente da unidade curricular e culminou com uma apresentação e entrega, por parte de cada um dos grupos, de um relatório, de acordo com as regras de elaboração de trabalhos definidas na ESTH, do qual resultou este artigo.

## RESULTADOS DO ESTUDO

Os resultados obtidos resultaram da realização de 39 questionários a diferentes empresas da área da Hotelaria e Restauração.

Os questionários foram construídos tendo por base a divisão em 2 grupos diferentes de perguntas, nomeadamente um primeiro grupo com a caracterização da empresa e um segundo grupo relacionado com a parte técnica da informatização, pelo que os resultados são apresentados também de acordo com esta divisão.

### Caracterização das Empresas

Da análise efectuada verificou-se que a maioria das empresas são da área da restauração, sendo predominantemente restaurantes e cafés/pastelarias (Figura 2). No total, estes dois tipos de empresas representam 51,2% das empresas inquiridas.

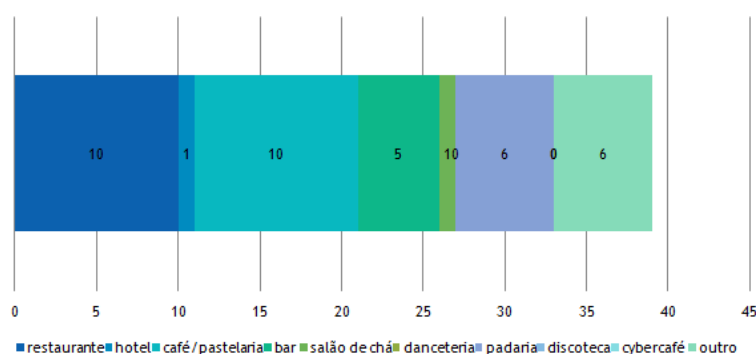


Figura 2 – Tipologia das empresas.

Foi também possível apurar que a maior parte das empresas iniciaram a sua actividade no período anterior a 1990, e apenas uma empresa iniciou a sua actividade depois de 2005.

Relativamente ao número de empregados e à capacidade de lotação máxima dos estabelecimentos conclui-se que a maioria das empresas não possui mais do que 5 funcionários (Figura 3), e que a lotação máxima predominante é de 21 a 50 pessoas (Figura 4).

É igualmente importante realçar que as empresas em questão maioritariamente possuem apenas um estabelecimento e estes destinam-se na maioria a um público indiferenciado, no que diz respeito ao seu poder económico ou à faixa etária (Figura 5).

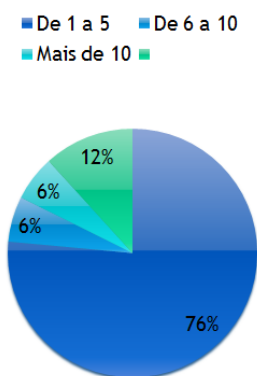


Figura 3 – Número de funcionários

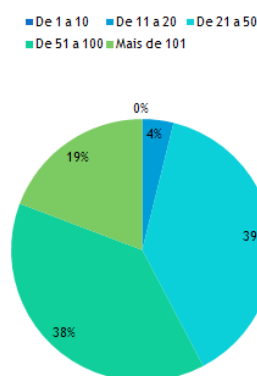


Figura 4 – Lotação

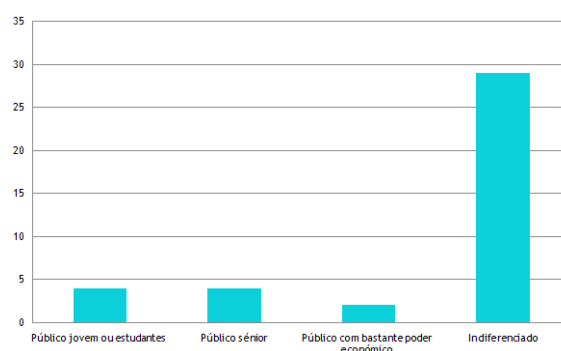


Figura 5 – Público-alvo

No que refere à distribuição territorial, estas empresas estão representados na sua maioria a nível do concelho encontrando-se apenas uma delas representada a nível nacional/internacional, o Hotel Eurosol Seia Camelo, pertencente ao Grupo Lena.

Quanto ao método de pagamento aos funcionários, é possível verificar que o mais usual é via dinheiro/cheque (Figura 6).

Os resultados referentes ao método de declaração do IRC das empresas, mostra claramente que a entrega por Internet - 30,6% ainda se encontra bastante distante da entrega física- 63,9% (Figura 7).

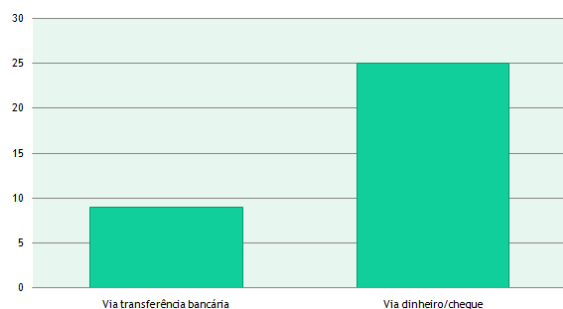


Figura 6 – Método de pagamento aos funcionários

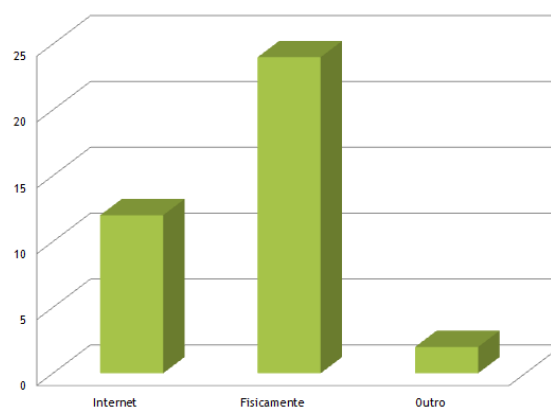


Figura 7 – Modo de entrega do IRC

### As Tecnologias de Informação nas Empresas

Na segunda parte do questionário, inquiriu-se os proprietários das empresas, em relação ao grau de informatização das mesmas, ao que metade dos inquiridos considerou que a sua empresa apresenta um nível razoável de informatização. Notar que 46% dos inquiridos respondeu não ter equipamento informático na sua empresa, por considerar ser desnecessário (Figura 8). Realçar o facto de a maior parte das empresas que respondeu não ter equipamento informático serem as que foram criadas à mais tempo.

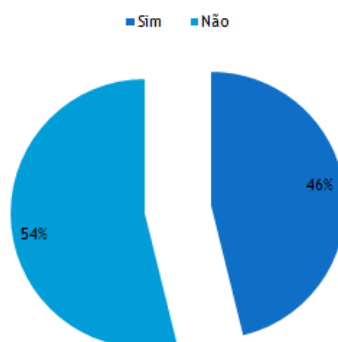


Figura 8 – Equipamento informático

Quanto às que possuem equipamento informático, a maioria apresenta uma média de 1 a 5 sistemas computacionais ligados em rede (Figura 9).



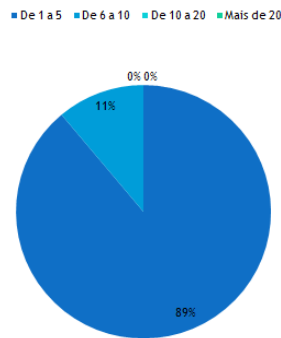


Figura 9 – Número de sistemas computacionais

Em relação ao sistema operativo utilizado pelas empresas, o Windows é o mais utilizado com 77% das instalações (Figura 10). Em termos de versões do sistema operativo Windows, as versões XP ou Vista são as mais instaladas, com uma taxa de 67% (Figura 11).

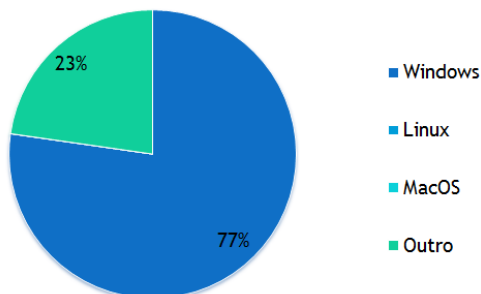


Figura 10 – Sistema operativo

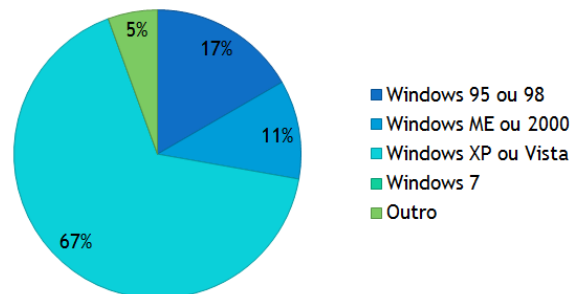


Figura 11 – Sistema operativo Windows, versões

Dos sistemas computacionais usados, 52% possui capacidade de utilização tátil e utilizam software específico nomeadamente WinRest – 43%, New Hotel – 15%, Escripovoa – 14%, W Sir – 14% e 14% não sabe ou não responde.

Apurou-se ainda que certas empresas utilizam com alguma regularidade, outros tipos de software como o de processamento de texto, de folha de cálculo, de base de dados e outros (Figura 12).

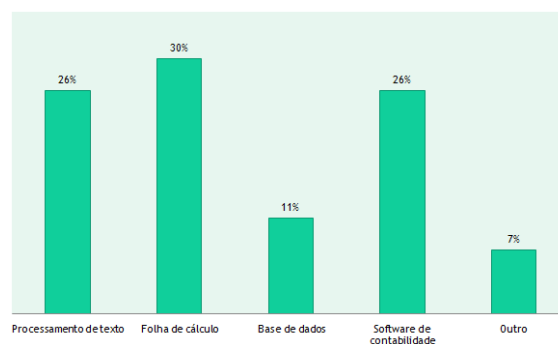


Figura 12 – Outro software

Relativamente à ligação dos computadores em rede, só 36% das empresas apresentavam esta característica (Figura 13). Destes, 25% é ligação sem fios e 75% ligação com fios (Figura 14).

Relativamente a ter ligação à Internet, 55% das empresas responderam afirmativamente e 45% negativamente, tendo justificado a não ligação pelo elevado custo e ao facto de não considerarem necessário este instrumento na empresa (Figura 15).

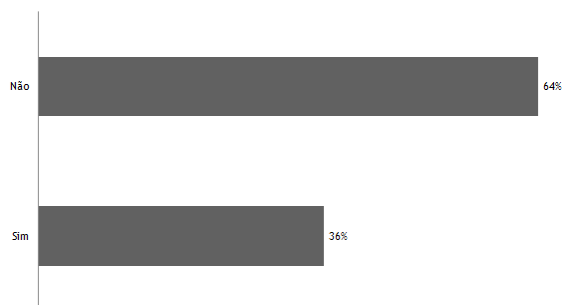


Figura 13 – Ligação dos computadores em rede

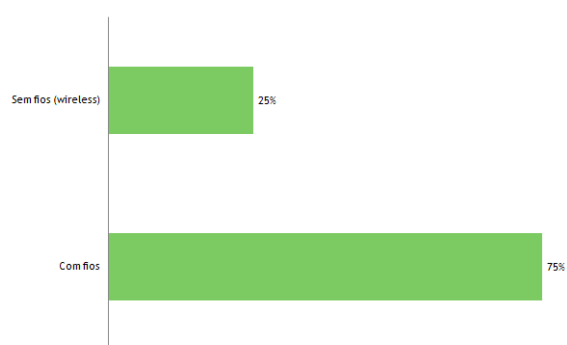


Figura 14 – Ligação sem fios/com fios

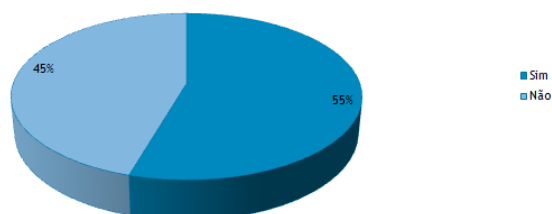


Figura 15 – Ligação à Internet

Nesta análise, verificou-se também que uma grande percentagem de empresas não têm website, nem correio electrónico, no entanto, aqueles que aderiram a estes meios de divulgação afirmaram ser uma mais-valia para aspectos como:

- Promoção da empresa;
- Divulgação de produtos;
- Venda de produtos;
- Encomenda de produtos.

Quanto aos meios de pagamento possíveis de utilizar pelos clientes verificou-se que as empresas/estabelecimentos analisados disponibilizavam um reduzido número de formas de pagamento, sendo que a maioria (61%) prefere o dinheiro/cheque como forma de pagamento e apenas em 5% das empresas é possível o pagamento com cartão Mastercard (Figura 16). É de realçar que algumas das empresas/estabelecimentos não possuem qualquer forma de pagamento automático.

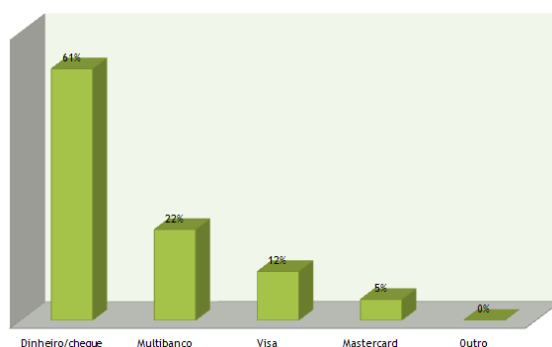


Figura 16 – Formas de pagamento

## CONCLUSÃO

Com o contexto económico actual a ser baseado na sociedade do conhecimento, as TIC, nomeadamente com a proliferação da utilização da Internet, desempenham um papel fundamental em todos os sectores em geral e no da indústria do turismo em particular. Assim, torna-se fundamental que a população economicamente activa domine as funções básicas das TIC em que o simples computador pessoal se tornou numa ferramenta de trabalho indispensável.

Em relação à análise feita, parece-nos ser possível afirmar que as empresas de Hotelaria e Restauração da cidade de Seia, são muito deficitárias em termos de implementação de ferramentas de TIC. Notar, que das empresas do sector analisadas, são mais as empresas sem equipamento electrónico/informático que as que apresentam este tipo de equipamentos.

É também de evidenciar o facto de grande parte dos proprietários das empresas inquiridas pertencerem a uma faixa etária que não acha pertinente aderir às novas tecnologias como forma facilitadora do seu trabalho.

É igualmente de realçar o facto de as empresas da área serem maioritariamente cafés/pastelarias e restaurantes, que consideram não ser necessário a sua divulgação na Internet através de um website nem a utilização de correio electrónico.

Seia é uma cidade onde as Tecnologias de Informação e Comunicação na área da Hotelaria e Restauração são deficitárias, facto que nos parece ser urgente mudar. Esta mudança permitiria sobretudo incentivar a proximidade com os turistas conseguindo-se desta forma uma competitividade crescente para as empresas do ramo e indirectamente tornar também a própria cidade de Seia mais competitiva neste sector de actividade.

## **BIBLIOGRAFIA**

Buhalis, D. (1998). Strategic use of information technologies in the tourism industry. *Tourism Management*, 5, 409-421.

Manjón, J., & López, M. (2008). El grado en Turismo: Un análisis de las competencias profesionales. *Cuadernos de Turismo* (21), 67-83.

Porter, M., & Millar, V. (1985). *How Information Gives You Competitive Advantage*. Boston: Harvard Business Review.

Schnell, K. (2000). Insights to the Development and Implementation of an Information System for Tourism, Environment and Soft Mobility. *40th Congress of the European Regional Science Association*, (pp. 1-14). Barcelone.